

BAB III

PENYAJIAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Universitas Diponegoro merupakan lembaga pendidikan yang menyelenggarakan dan memberikan pelayanan dalam bidang pendidikan. Kehumasan Fisip Undip merupakan bidang yang memberikan informasi dan salah satunya pelayanan berupa publikasi informasi melalui website untuk memberikan masyarakat umum ataupun mahasiswa mengenai informasi berita terbaru mengenai Fisip Undip, Departemen yang ada di Fisip Undip, dll.

Fisip sendiri sudah memiliki website semenjak 10 tahun yang lalu dan mulai aktif dikelola dan di publikasikan sekitar 5 tahun yang lalu. Kebutuhan manusia yang haus informasi membut seorang operator harus bekerja ekstra keras untuk selalu update berita terbaru untuk kemudian di upload ke website. Di dalam menilai pelayanan bagian kehumasan ini, kita dapat melihatnya berdasarkan konsep dasar pelayanan prima yang dibagi menjadi 6 (enam) dimensi, yaitu : Kemampuan (*Ability*), Sikap (*Attitude*), Penampilan (*Apperance*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Tanggung Jawab (*Accountability*). Untuk mengelola website terdapat pihak-pihak yang bertugas mencari berita, menjadikan release berita, upload berita dan kemudian di publikasikan ke dalam website. Bapak Lelono Priyo merupakan operator lulusan bidang komunikasi yang mampu mengelola dan mengoperasikan website dibawah naungan Humas Fisip Undip yang dipimpin oleh Drs. R. Slamet Santoso.

Kegiatan yang diliput berupa kegiatan yang berhubungan dengan Fisip Undip, berupa kegiatan mahasiswa, seminar atau workshop, informasi akademik, kalender perkuliahan, struktur organisasi, dan informasi lainnya. Kegiatan peliputan dilakukan oleh mahasiswa atau salah satu karyawan yang ada di kehumasan Fisip Undip. Informasi yang dijadikan satu menjadi suatu informasi yang utuh dengan penampilan fisik masih berupa bahan mentah untuk kemudian di *input* oleh operator website. Jika dirasa informasi yang akan dimuat sudah komplit dan benar maka proses *upload* bisa segera dipublikasikan.

3.1 Hasil Penelitian

Hasil penelitian diambil melalui 6 (enam) konsep dasar pelayanan prima yang sudah ada di bab 1. Pelayanan prima yang dilakukan staff kehumasan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Dalam melengkapi sumber data yang valid penulis melakukan wawancara (*interview*) kepada Drs. R. Slamet Santoso, M.Si. selaku Wakil Dekan III bidang Komunikasi dan Bisnis sebagai ketua bidang yang menangani website, Pak Lelono Priyo selaku operator atau teknisi yang mengoperasikan website, Pak Agus Naryoso, S.Sos, M.Si. selaku Ketua Program Studi. Berdasarkan indikator tersebut berikut hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti :

3.1.1 Kemampuan (*Ability*)

Dalam suatu pekerjaan setiap bidang seseorang mempunyai dasar kemampuan dalam bidang tertentu untuk menyelesaikan suatu masalah

dalam pekerjaannya, dengan memiliki kemampuan dalam bidang yang ditekuni akan membuat seseorang tersebut dapat memberikan pelayanan yang maksimal terhadap suatu hal dalam mempublikasikan berita ke website. Adapun hasil wawancara dari informan mengenai kemampuan pegawainya yang bertugas untuk mengoperasikan website fisip bahwa :

“Untuk ketrampilan dan kemampuan dalam mengoperasikan website untuk *input* berita sudah di atas rata-rata dan saya sudah tidak perlu lagi untuk campur tangan dalam merelease berita dan mengenai fitur-fiturnya sudah saya lepas dan percaya terhadap beliau (Pak Lelono Priyo), apalagi beliau adalah lulusan ilmu komunikasi dimana hal ini beliau sudah mampu untuk membuat berita dengan penulisan yang baik” (Jawaban Drs. R. Slamet Santoso, M.Si pada tanggal 12 Juni 2019 pukul 14.00 WIB)

Ada juga yang berpendapat sama dalam hasil wawancara informan yang lain

“Kami sering melakukan pelatihan terhadap semua karyawan mengenai pelayanan prima bagaimana cara melayani yang baik, ramah, disiplin, punya komitmen, bertanggung jawab dengan tugas dari masing-masing karyawan atau staff di Fisip Undip itu sendiri dan untuk publikasi berita sudah baik.” (Jawaban Agus Naryoso, S,Sos, M.Si. pada tanggal 06 Mei 2019 pukul 09.00 WIB)

Dari hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pegawai yang bertugas dalam memepublikasikan berita ke website dapat menghandel tugas yang diberikan dalam mempublikasikan informasi kedalam website dengan berlatar belakang pendidikan ilmu komunikasi sudah memiliki kemampuan untuk penulisan berita yang kemudian akan di publikasikan ke dalam website. Kegiatan yang diliput berhubungan dengan fisip berupa kegiatan mahasiswa, seminar dan

workshop, informasi akademik, kalender perkuliahan, struktur organisasi dan informasi lainnya.

3.1.2 Sikap (*Attitude*)

Sikap menurut (La Pierre dalam Azwar, 2003:5) mengemukakan pendapat bahwa sikap adalah suatu pola atau perilaku tendensi ataupun kesiapan untuk seseorang agar bisa menyesuaikan diri atau mungkin disebut dengan adaptasi. Sikap yang dilakukan oleh pegawai saat akan melakukan publikasi ke website. Adapun hasil wawancara sebagai berikut :

“Sebelum melakukan publikasi berita ke website kita harus sudah mendapatkan berita terlebih dahulu apa yang akan diupload dan saya disini hanya menunggu tugas atau berita yang akan dipublikasikan saja saya tidak mencari berita” (Bapak Lelono Priyo tanggal 12 Juni 2019 pukul 15.15 WIB)

Pendapat yang sama disampaikan oleh narasumber yang lain :

“Ketika akan melakukan publikasi berita Pak Lelono Priyo itu hanya menunggu saja berita yang akan dipublikasikan kedalam website ketika berita itu datang baru dalam kondisi yang masih kasar Bapak Lelono Priyo mulai mempublikasikan berita tersebut” (Drs. R. Slamet Santoso. M,Si tanggal 12 Juni 2019 pukul 14.20 WIB)

Dari hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa sebelum mempublikasikan berita selaku pelaksana publikasi berita yaitu Bapak Lelono Priyo menunggu berita atau hasil berita yang masih kasar dalam penulisan berita tersebut kemudian setelah berita tersebut selesai Bapak Lelono Priyo pada saat itu juga langsung mempublikasikan berita tersebut ke dalam website fisip.

3.1.3 Penampilan (*Apperance*)

Penampilan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non-fisik, yang mampu memberikan kesan kepercayaan diri dari kredibilitas dari pihak lain harus diperhatikan, yang dimaksud dengan penampilan fisik ialah penampilan seseorang yang dilihat secara langsung yang ada seperti melihat pakaian, tinggi badan dan lain-lain. Untuk yang secara non-fisik lebih terhadap sifat dan perilaku seseorang. Dalam hal penampilan ini yang diperhatikan ialah layout dari hasil publikasi di website seperti isi dan background dalam berita tersebut dan penampilan staff ataupun karyawan dalam berpakaian. Adapun hasil wawancara mengenai yang ada sekarang mengenai berita atau informasi bahwa :

“Prinsip-prinsip dalam membuat berita sudah berpengalaman karena beliau lulusan ilmu komunikasi jadi sudah punya kemampuan tersebut dan menulis berita sudah dapat dipertanggungjawabkan, itu merupakan sudah standar dan setiap berita yang dipublikasikan harus ada yang bertanggung jawab siapa yang membuat dan menyusun berita tersebut di akhir untuk menjaga kualitas dari layout sedangkan untuk berpakaian rata-rata pegawai disini sudah berpakaian rapi semua” (Jawaban Drs. R. Slamet Santoso, M.Si pada tanggal 12 juni 2019 pukul 14.10 WIB)

Isi berita yang di publikasikan ke dalam website sudah tersampaikan dengan baik, berikut ada pendapat lain mengenai layout background dalam website bahwa :

“Layout background dalam website masih sama seperti dulu dan tidak mengalami perubahan atau pembaruan dikarenakan tidak ada perencanaan awalnya dan sering tidak ada ajakan dalam merencanakan pembuatan berita dan langsung disuruh untuk mempublikasikan berita. Layout berita harus benar-benar diperhatikan mengenai publikasinya agar tidak membingungkan

pembaca.” (Jawaban Bp. Lelono Priyo tanggal 12 Juni 2019 pukul 15.10 WIB)

Dari hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan dari segi penampilan berpakaian sudah rapi dengan menggunakan kemeja, celana kain hitam dan sepatu fantofel, sedangkan untuk layout dalam webiste tidak ada pembaruan mengenai background dan untuk menyampaikan isi dari sebuah berita sudah memenuhi informasi yang akan disampaikan serta harus memperhatikan mengenai layout publikasi website seperti tanggal dan penulisannya agar para pembaca tidak bingung dalam mencari informasi yang diinginkan.

3.1.4 Perhatian (*Attention*)

Seorang pegawai harus memperhatikan seorang pelanggan dan diusahakan untuk mengetahui apa yang dibutuhkan oleh pelanggan ketika hendak memilih atau sekedar bertanya mengenai hal-hal yang bersangkutan dengan barang yang akan dibeli atau hanya untuk mengetahui informasi saja mengenai hal tersebut. Hal ini berlangsung dimana masyarakat ingin menanyakan perihal informasi mengenai fisip di website secara langsung apabila masyarakat bingung mengenai informasi tersebut dapat bertanya secara langsung terhadap pihak yang terkait dan dikarenakan sumber daya manusia sendiri yang masih mengalami kendala dalam pelaksanaannya. Adapun hasil wawancara terkait perihal ini dari beberapa informan mengenai fitur yang langsung dapat dihubungi melalui websie bahwa :

“Dulu ada fitur chatting yang ingin bertanya mengenai informasi yang ingin ditanyakan ditanyakan namun sudah saya hapus, karena fitur tersebut tidak terlalu efektif karena saya di kehumasan ini berkerja hanya sendiri untuk operator website jadi jika hanya saya yang bekerja saya harus mengurus keduanya sedangkan saya juga masih ada pekerjaan yang lainnya dan saat ada rapat humas tidak pernah ikut diajak untuk rapat tersebut jadi untuk informasi yang akan ditanyakan saya mau jawab apa kalau informasi itu saya tidak tahu.” (Jawaban Bp. Lelono Priyo pada tanggal 12 Juni 2019 pukul 15.00 WIB)

Ada pendapat yang berbeda mengenai hal ini, yaitu :

“Ada fitur chatting di website untuk bertanya tentang informasi seputar fisip undip.” (Jawaban Drs. R. Slamet Santoso, M.Si pada tanggal 12 Juni 2019 pukul 14.10 WIB)

Dari hasil wawancara diatas disimpulkan bahwa fitur chat merupakan suatu fitur yang bisa membantu masyarakat mengenai perihal informasi yang dipublikasikan ke dalam website dan merupakan sebuah sarana yang mempermudah akses apabila masyarakat ingin mengetahui secara langsung mengenai fisip dan tidak perlu datang perihal informasi yang ingin ditanyakan masyarakat. Namun dengan sumber daya manusia itu sendiri yang masih terbatas dalam menangani fitur chat tersebut, dan tidak mungkin ada seseorang yang dapat melakukan semua tugas dalam jangka waktu yang bersamaan sehingga fitur chat tersebut belum ada lagi.

3.1.5 Tindakan (*Action*)

Seorang pegawai harus tepat dalam bertindak mengenai tugasnya agar tugas yang dikerjakan dapat maksimal dan sesuai dengan yang

diinginkan, sehingga tugas dan fungsi dalam humas bisa terlaksana dengan baik. Adapun fungsi humas antara lain :

1. Menunjang kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan organisasi
2. Membina hubungan harmonis antara organisasi dengan publik, baik publik intern maupun ekstern
3. Menciptakan komunikasi dua arah timbal balik dengan menyebarkan informasi dan organisasi kepada publik dan menyalurkan opini publik kepada organisasi
4. Melayani publik dan menasihati pimpinan organisasi demi kepentingan umum. Menurut (Effendy, 2002:36)

Adapun hasil dari wawancara dari informan mengenai tindakan, yaitu :

“Tugas humas menjalin hubungan sama alumni, bakti sosial, undip mengajar, liputan kegiatan, promosi fisip ke SMA, menulis newslatter. Namun dengan kegiatan itu semua humas tidak memiliki dana yang cukup, sehingga untuk sekarang yang paling aktif publikasi saja, malah dana yang dilakukan untuk menjalankan salah satu kegiatannya menggunakan dana pribadi Pak Santoso dan karena tidak ada ketua yang ditunjuk secara formal pada divisi humas, job desk juga tidak ada jadi, tidak ada langkah kedepannya tugas serta fungsinya seperti apa yang akan dilakukan” (Jawaban Agus Naryoso, S.Sos, M.Si pada tanggal 6 Mei 2019 pukul 10.10 WIB)

“Mempublikasikan mengenai fisip lewat surat kabar namun sekarang sudah mulai tidak begitu aktif karena dalam surat kabar terbit 4 bulan sekali di surat kabar, publikasi web, menjalin hubungan sama alumni, menerima tamu. Sama halnya semua kegiatan itu harus ada budgetnya atau dana yang dibutuhkan, jadi untuk sekarang yang lebih aktif adalah kegiatan publikasi melalui media website.” (Jawaban Drs. R. Slamet Santoso, M.Si pada tanggal 21 Juni 2019 pukul 14.15 WIB)

“Sekarang kehumasan hanya bertugas untuk publikasi ke media website sama dokumentasi saja mas itu yang masih aktif untuk saat ini.” (Jawaban Bp. Lelono Priyo pada tanggal 12 Juni 2019 pukul 15.10 WIB)

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa ada berbagai macam tugas yang harusnya humas lakukan, karena tidak ada dana yang cukup untuk melakukan kegiatan itu semua serta tidak adanya perencanaan kegiatan yang akan dilakukan selanjutnya maka untuk sekarang tugas yang masih berjalan untuk saat ini hanya merelease berita di media sosial website dan fungsi sebagai humas tidak terlaksana dengan baik.



<https://fisip.undip.ac.id/2019/06/25/kerjasama-undip-dan-usaid-mitra-kunci-initiative-pada-kkn-tematik-kewirausahaan/>

Gambar diatas merupakan hasil dari publikasi ke dalam website yang terbaru yang di publikasikan oleh Bapak Lelono Priyo langsung berita tersebut tentang “Kerjasa Undip dan USAID Mitra Kunci Initiative pada KKN Tematik Kewirausahaan.” Dengan Dosen Pembimbing Lapangan (DPL) yang menjadi master trainer Wakil Rektor Undip Bidang Akademik dan Kemahasiswaan, Bapak Budi Setiyono, S.Sos, M.Pol. USAID adalah lembaga bantuan dari Amerika Serikat yang membantu bidang ketenagakerjaan. USAID mendukung pengembangan ketenagakerjaan di Indonesia melalui USAID Mitra Kunci Initiative. Dalam aktivitasnya, Mitra Kunci USAID mengintegrasikan prinsip pemberdayaan kaum muda, kaum rentan, inklusivitas dan kesetaraan gender. Sebagaimana disampaikan oleh Virlian Nurkristi dari Mitra Kunci USAID, bahwa “KKN Tematik Kewirausahaan lebih mengedepankan kesetaraan gender untuk mendorong mahasiswa lebih kreatif dan membangun jiwa kepemimpinan”. Bertujuan untuk Untuk meluluskan mahasiswa, Undip memiliki 2 (dua) target yakni yang pertama membina mahasiswa yang memiliki intiusi untuk menjadi pegawai (job seeker) yang dibina dan diarahkan oleh Undip Career Center (UCC) dan yang kedua yakni membina mahasiswa yang memiliki inovasi dan motivasi untuk menjadi pengusaha (job creator) dibawah pembinaan Klinik Kewirausahaan dan Inkubasi Bisnis (KKIB) yang setiap tahunnya mendidik 100 sampai dengan 300 mahasiswa untuk menjadi pengusaha

3.1.6 Tanggung Jawab (*Accountability*)

Sikap dan perilaku seseorang untuk melaksanakan tugas dan kewajiban yang seharusnya dia lakukan, terhadap diri sendiri, masyarakat. Seorang pegawai yang bersangkutan seperti Bapak Lelono Priyo harus bertanggung jawab terhadap tugas yang harus dikerjakannya dan bertanggung jawab penuh atas berita yang dipublikasikan seperti mempublikasikan berita dengan secara langsung saat mendapatkan berita. Adapun hasil wawancara mengenai tanggung jawab terhadap tugasnya masing-masing, antara lain :

“Dalam pelaksanaan pertanggungjawaban mengenai publikasi di website saya percaya kepada beliau sudah mampu untuk mengerjakan tugasnya dalam mempublikasikan berita melalui website serta dibantu mas Gary dalam dokumentasi berita.”
(Jawaban Drs. R. Slamet Santoso pada tanggal 12 Juni 2019 pukul 14.20 WIB)

Adapun pendapat dari informan lain :

“Saya sekarang hanya melayani tugas saya sebagai operator website dan publikasi berita dan saya sudah melaksanakan tugas yang diberitahukan kepada saya untuk mempublikasikan dan mengoperasikan website saya cuman sendiri terkadang dibantu sama anak-anak magang tapi kontribusi mereka kurang besar karena mereka juga baru mengenal fasilitas yang ada di website. Dalam publikasinya saat ada berita yang masuk kepada saya itu saya mempublikasikan langsung di jam itu juga” (Jawaban Bp. Lelono Priyo pada tanggal 12 Juni 2019 pukul 15.15 WIB)

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sebagai pelaksana mempublikasikan website yaitu Bapak Lelono Priyo sudah

bertanggung jawab atas tugasnya untuk mempublikasikan berita ke dalam website dengan secara langsung ketika berita tersebut sudah diberitahukan kepada Beliau untuk dipublikasikan.